Domande frequenti

Agilent Remote Advisor, in aggiunta agli affidabili servizi di assistenza e supporto di Agilent, consente il monitoraggio e la diagnostica degli strumenti in remoto. Tramite una connessione sicura fra i tuoi strumenti e i suoi Centri di Assistenza, Agilent è in grado di monitorare in continuo lo stato dei tuoi sistemi, fornirti diagnostica remota interattiva e offrirti servizi di supporto preventivi, per aiutarti a ridurre i tempi di fermo macchina e ottimizzare la produttività del laboratorio.

Questa Guida di riferimento rapida fornisce le risposte alle tue domande relative all'offerta, alla sicurezza e alla disponibilità dei prodotti di supporto di Remote Advisor.

Generalità

Cos'è Remote Advisor?

Remote Advisor è un set di servizi di diagnostica e monitoraggio remoto di strumenti in tempo reale. Grazie a Internet e a una tecnologia brevettata, Remote Advisor fornisce ad Agilent, in modo sicuro, i parametri operativi chiave e le informazioni diagnostiche del sistema, direttamente dalla tua strumentazione - informazioni usate per aiutarti a massimizzare i tempi di utilizzo dei sistemi e ottimizzare la produttività del laboratorio.

Tre pratiche soluzioni:

- **Remote Advisor - Assist:** consente agli analisti di inviare una richiesta di assistenza con un semplice clic del mouse e di comunicare direttamente con esperti Agilent qualificati.
- **Remote Advisor - Report:** ti consente di accedere a report contenenti inventari delle risorse e dati di utilizzo della strumentazione, al momento del bisogno o ad intervalli regolari, utili per ottimizzare in modo proattivo la produttività del tuo laboratorio.
- **Remote Advisor - Alert:** provvede a inviarti in tempo reale un SMS o un messaggio e-mail se si verificano problemi sulla strumentazione o vengono superate le soglie di manutenzione, per consentirti di massimizzare l'efficienza della tua strumentazione e la produttività del tuo laboratorio.

Quali dati vengono raccolti da Remote Advisor e come verranno usati?

Remote Advisor di Agilent raccoglie solo gli avvisi di manutenzione preventiva (EMF) specifici e le informazioni diagnostiche e di stato necessari per la risoluzione dei problemi e la generazione dei report. Remote Advisor non raccoglie mai dati cromatografici sensibili per l'attività aziendale.

Può Remote Advisor essere fonte di rischi per la sicurezza della mia rete e dei miei computer?

Assolutamente no. Agilent lavora in stretto accordo con i reparti IT, per integrare Remote Advisor nelle infrastrutture esistenti per la sicurezza della tua rete, che usa una tecnologia brevettata firewall-friendly, che permette a tutti i componenti di essere protetti dai firewall aziendali.

Come si connette Agilent ai miei strumenti?

Agilent installa presso il tuo laboratorio Remote Advisor, per il monitoraggio continuo dei parametri analitici e delle informazioni diagnostiche da ciascuno strumento. Inoltre, sono installati i Remote Advisor Gateway, che raccolgono queste informazioni e iniziano la comunicazione con Agilent attraverso Internet. Ciascun Remote Advisor Gateway è dotato di un dispositivo di controllo, che permette di mantenere il controllo di tutte le politiche e i privilegi di accesso relativi ai Remote Advisor per ciascun dispositivo.

Prestazioni

Remote Advisor può avere necessità di operare sul computer di gestione dati che fa parte del mio sistema?

Non necessariamente. Agilent può connettere il tuo strumento a Remote Advisor in due diversi modi.

1. Possiamo predisporre l'agente Remote Advisor Datasource affinchè sia completamente indipendente dal sistema dati e dal relativo PC. Questo approccio è utilizzato più spesso nei laboratori che hanno sistemi di gestione dati centralizzati.
2. Possiamo inserire l'agente Remote Advisor Datasource sul PC che controlla il tuo strumento, il che fornisce un ulteriore vantaggio. Questo permette di raggruppare le informazioni per la risoluzione degli errori e diagnostiche sullo stato del PC.

Remote Advisor richiede il software della ChemStation o di altri sistemi di gestione dati Agilent?

No. Remote Advisor non richiede il software della ChemStation né altri software per il controllo degli strumenti Agilent. Remote Advisor raccoglie le informazioni diagnostiche direttamente dallo strumento, senza utilizzare il software di controllo o il sistema di gestione dati.

Remote Advisor può influenzare le prestazioni del mio strumento e della rete locale?

No. Remote Advisor usa un agente software, Remote Advisor Datasource, per raccogliere informazioni da ciascuno strumento. I file di dati inviati da Remote Advisor Datasource a Remote Advisor Gateway hanno dimensioni inferiori a 35 KB e non influenzano le prestazioni del sistema né le analisi. Infine, Remote Advisor Gateway mantiene un basso livello di traffico, inviando solo gli aggiornamenti incrementali al server dedicato a Remote Advisor.

Sicurezza

Dobbiamo modificare le nostre attuali procedure di sicurezza IT per supportare Remote Advisor?

No. Remote Advisor è installato in conformità con le infrastrutture per la sicurezza di rete, i firewall, i server proxy. Non è necessaria alcuna modifica alle procedure di sicurezza IT consolidate per supportare Remote Advisor.

In quale modo Agilent assicura la sicurezza della trasmissione dei dati?

Remote Advisor usa una infrastruttura firewall-friendly, che include supporto proxy, crittografia, comunicazioni HTTPS, autenticazione SSL a 128 bit. Per la trasmissione dei dati Remote Advisor applica lo stesso livello di sicurezza usato dalle banche e dalle istituzioni finanziarie per garantire comunicazioni sicure.

Come devo mantenere il controllo di Remote Advisor nel mio laboratorio?

Remote Advisor Agilent prevede due livelli di controllo, per assicurare che strumenti e informazioni siano protetti e sicuri:

1. Il dispositivo di controllo Remote Advisor Gateway ti permette di controllare le procedure specifiche e i privilegi di accesso per ciascuno strumento monitorato.
2. Un registro dettagliato per l'audit, mantenuto presso il laboratorio, ti permette di essere sempre al corrente delle interazioni dei tecnici Agilent con i tuoi strumenti.

Ambiente di installazione

Remote Advisor richiede una connessione VPN?

No. Le connessioni VPN (Virtual Private Networks) sono solitamente usate per le connessioni "always-on". Remote Advisor di Agilent non comunica in questo modo. Remote Advisor Gateway inizia le comunicazioni HTTPS su Internet solo quando è necessario lo scambio dei dati. Per la conformità con l'ambiente sicuro, Remote Advisor impiega l'autentificazione SSL, per assicurare che le comunicazioni avvengano solo fra il tuo Remote Advisor Gateway e il server Remote Advisor Enterprise, e che tutte le comunicazioni siano ricevute inalterate. Non è necessario installare Remote Advisor su una VPN.

Posso usare Remote Advisor se il mio laboratorio o i miei strumenti non hanno accesso a Internet?

Sì. Remote Advisor è progettato per operare in quasi ogni ambiente di laboratorio. Remote Advisor Gateway è il solo, fra i componenti di Remote Advisor installati nel tuo laboratorio, che richieda una connessione Internet. I tuoi strumenti o laboratori non richiedono un accesso Internet, ma devono essere in grado di comunicare con Remote Advisor Gateway Agilent.

È necessario modificare i nostri firewall?

No. Remote Advisor Gateway comunica attraverso punti di accesso esistenti in firewall e server proxy aziendali per le comunicazioni in uscita. Non è richiesto accesso iniziato in arrivo, così si gode della massima sicurezza.

Remote Advisor opera con server proxy?

Sì. Remote Advisor può operare in un ambiente server proxy.

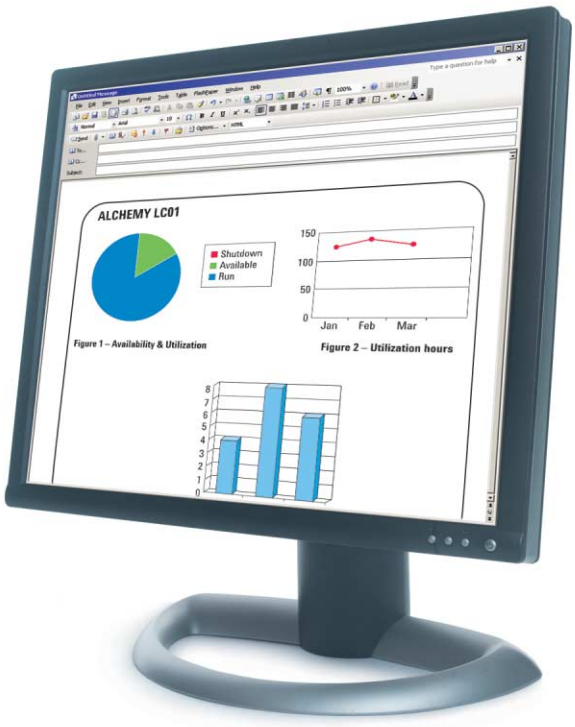
Le comunicazioni di Remote Advisor con Agilent terranno occupata la mia rete?

No. Il protocollo del software per l'invio di messaggi è progettato per inviare messaggi piccoli, efficienti, per minimizzare l'utilizzo dell'ampiezza di banda e l'impatto sulla tua rete.

Conformità

Devo riqualificare i miei strumenti Agilent dopo l'installazione di Remote Advisor?

La qualificazione dei tuoi sistemi è generalmente indipendente da Remote Advisor. Per i sistemi cromatografici o i software di controllo strumentale qualificati in precedenza non è necessaria la riqualificazione, poiché Remote Advisor è completamente indipendente dalle applicazioni del sistema di gestione dati e dai relativi file dati. I nuovi sistemi possono essere qualificati con Remote Advisor già installato, per dimostrare che il sistema è in stato di qualifica. Quando Remote Advisor viene installato, vengono incluse le procedure per documentare la riuscita dell'installazione. Richiedere la disponibilità della Documentazione di validazione, che contiene i dati dei test di supporto.



Ulteriori informazioni su Remote Advisor

Remote Advisor Agilent ha superato con successo le valutazioni di sicurezza IT ed è stato installato presso aziende farmaceutiche internazionali in Nord America e in Europa. Per ulteriori informazioni su Remote Advisor:

Rivolgiti ad Agilent o contatta un distributore autorizzato Agilent

Visita il sito www.agilent.com/chem/remoteadvisor

Chiama il numero verde 800-012575

Le informazioni, le descrizioni e le specifiche fornite possono variare senza preavviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2008
Stampato negli USA, 12 febbraio 2008
5989-6440ITE

Agilent Technologies